

Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru)

Muhammad Jodyka Fuaddy Putra¹ Gusliana² Ulfia Hasanah³

Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Riau,
Pekanbaru, Riau, Indonesia^{1,2,3}

Email: muhammadjodykafuaddyputra@gmail.com¹

Abstrak

Tanah merupakan bagian dari Bumi yang disebut permukaan Bumi. Tanah adalah salah satu objek yang diatur oleh Hukum Agraria. Badan Pertanahan Nasional (BPN) menurut Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional, yang memiliki tugas dalam melaksanakan pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Jenis penelitian yang digunakan sering disebut dengan pendekatan yuridis empiris dengan mengkaji hukum sebagai pola-pola perilaku sosial yang terlembagakan. Lokasi penelitian yang penulis ambil ialah di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Penelitian dilakukan oleh penulis adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. *Sumber data* yang di gunakan adalah data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data berasal dari metode studi kepustakaan, setelah data terkumpul maka ditarik kesimpulan. Dari hasil penelitian didapat 2 (dua) hal pokok, yaitu *pertama* Sistem Pelayanan yang diberikan masih dalam tahap berkembang dan perbaharuan demi pelayanan lebih baik, *kedua* faktor penghambat yang menjadi kendala dari BPN sendiri terus di tekan agar menjamin pelayanan lebih tepat dan sesuai. Adapun saran peneliti adalah *pertama* Perlu adanya batasan atau jangka waktu yang diberikan dari pihak Kelurahan/Kecamatan untuk melakukan proses pendaftaran hingga penyelesaian pendaftaran hingga terbitnya akta pertanahan dari Badan Pertanahan sehingga ada keseimbangan antara informasi dan pelaksanaan pelayanannya, *kedua* Peningkatan mutu dan pelayana dari Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam menjaga mutu pelayanannya, dengan meningkatkan sumberdaya manusia yang telah ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pertanahan, Kepastian Hukum



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

INTRODUCTION

Tanah sebagai sumber daya alam yang dikaruniakan Tuhan Yang Maha Esa kepada Bangsa Indonesia sebagai kekayaan nasional merupakan sarana dalam menyelenggarakan seluruh aktivitas kehidupan rakyat dan mempunyai peranan yang penting bagi kelangsungan hidup manusia, dalam hal ini setiap orang pasti memerlukan tanah, bukan hanya dalam menjalani hidup dan kehidupannya, untuk mati pun manusia masih memerlukan sebidang tanah. Tanah merupakan bagian dari Bumi yang disebut permukaan Bumi. Tanah adalah salah satu objek yang diatur oleh Hukum Agraria. Badan Pertanahan Nasional (BPN) menurut Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional, yang memiliki tugas dalam melaksanakan pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Tugas dari BPN yaitu mengelola dan mengembangkan Administrasi Pertanahan baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 maupun peraturan perundang-undangan lain yang meliputi pengaturan, penggunaan, penguasaan dan pemilikan tanah, penetapan hak-hak atas tanah, pengukuran dan pendaftaran tanah dan lainnya.

Dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat maka BPN harus melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan pertanahan kepada masyarakat yang harus dilakukan terus menerus, yaitu dengan melakukan penyederhanaan proses pelayanan dan persyaratan, transparansi biaya, kepastian waktu, kejelasan prosedur pelayanan, serta pemberian informasi dan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat. Standar pelayanan di Badan Pertanahan Nasional diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Sebagai contoh kasus, penulis telah melakukan pra survei bahwa masih banyaknya masyarakat Kota Pekanbaru yang mengeluhkan mengenai lamanya dalam proses penerbitan dan pelayanan dalam mengurus administrasi pertanahan, beberapa kali BPN Kota Pekanbaru melakukan pelayanan melebihi dari waktu yang ditetapkan. Dari wawancara yang telah penulis lakukan pada tanggal 15 November 2023 di Kantor Badan Pertanahan nasional terdapat contoh kasus yaitu Kesya Calvina yang melakukan pengurusan peralihan hak pewarisan atau wasiat yang memakan waktu melebihi dari 2 minggu, sementara jika dilihat berdasarkan Lampiran II Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 hanya 5 hari.

Penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Brigel Wibisono (2013) berjudul Implementasi Peraturan Kepala badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Terkait Biaya dan Waktu dalam Pelayanan Konversi Hak Atas Tanah untuk Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Pertanahan Kota Malang) menjelaskan terdapat masalah yaitu Faktor Penghambat Kantor Pertanahan Kota Malang adalah masih adanya Budaya grativikasi, dengan adanya grativikasi atau hal-hal lain yang ada dilingkungan aparatur Kantor Pertanahan Kota Malang, Budaya grativikasi juga dilakukan oleh PPAT dan masyarakat, Tenaga dari Kantor Pertanahan masih minim. Penelitian terdahulu yang penulis gunakan selanjutnya adalah tesis yang disusun oleh Andreiu Wibowo (2022) berjudul "Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan Dalam Peningkatan Pelayanan Ganti Nama Sertifikat Hak Atas Tanah (Studi: Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang)" yang menjelaskan masalah tentang komunikasi dan penyampaian informasi belum maksimal, Sumber Daya yang tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal, serta truktur Birokrasi seperti koordinasi antar bagian terkendala dengan pihak terkait tidak berada di kantor menyebabkan proses permohonan tidak sesuai dengan SOP. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah tersebut dengan judul: "Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya Di Kota Pekanbaru)"

RESEARCH METHODS

Penelitian ini digolongkan pada jenis penelitian hukum sosiologis yang dibidang kenyataan hukum, pada aspek *das sein* dari hukum. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji permasalahan pada Implementasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Lokasi penelitian yang penulis ambil ialah di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Penelitian dilakukan oleh penulis adalah Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Penulis mengambil lokasi penelitian ini karena instansi tersebut merupakan keterkaitan dengan pengaruh adanya peraturan mengenai pendaftaran tanah dan Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru bersentuhan langsung dengan pengimplementasian

Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terkait dalam rangka Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan terkait pelayanan Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan di bidang konversi hak atas tanah. Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, 2 orang Pegawai Loker BPN Kota Pekanbaru dan 25 orang Masyarakat Kecamatan Tenayan Raya yang menggunakan pelayanan BPN. Sumber data yang di gunakan adalah data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data berasal dari metode studi kepustakaan, setelah data terkumpul maka ditarik kesimpulan.

RESEARCH RESULTS AND DISCUSSION

Research Result

Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

Pendaftaran Tanah juga diselenggarakan oleh Badan Pertanahan Nasional di Kantor Pertanahan yang merupakan Unit Kerja Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten atau Kotamadya yang melakukan pendaftaran tanah. Dalam melakukan tugasnya, BPN diberi kewenangan untuk mendaftarkan hak-hak atas tanah yaitu pejabat umum. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan merupakan pedoman dalam pelaksanaan layanan pertanahan di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional, dan Kantor Pertanahan. Adapun peraturan yang mengatur mengenai standar pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional adalah Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 yakni perubahan dari Keputusan Kepala Badan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan BPN dan juga diatur sebelumnya di dalam Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan dan Peningkatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Tertentu. Tujuan peraturan ini adalah untuk mewujudkan kepastian hukum, keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan publik. Pada lampiran II Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 yakni perubahan dari Keputusan Kepala Badan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan di Lingkungan BPN terkait jangka waktu pelayanan di BPN berdasarkan jenis pelayanan yang di inginkan masyarakat, antara lain:

Tabel 1. Jangka Waktu Pelayanan di BPN Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Kelompok Pelayanan		Waktu
1.	Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali	Konversi, Pengakuan Dan Penegasan Hak	98 (sembilan puluh delapan) hari
		Pemberian Hak	38 (tiga puluh delapan) sampai 97 (sembilan puluh tujuh) hari
		Wakaf	57 (lima puluh tujuh) sampai 98 (sembilan puluh delapan) hari
		P3MB/Prk.5	145 (seratus empat puluh lima) hari
		Pendaftaran Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun	30 (tiga puluh) sampai 90 (sembilan puluh) hari
		Pemberian Hak Guna Usaha	38 sampai 138 (seratus tiga puluh delapan) hari

No	Kelompok Pelayanan		Waktu
2	Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah	Pemeliharaan Hak Atas Tanah Dan Satuan Rumah Susun	5 (lima) hari
		Ganti Nama Sertipikat Hak Atas Tanah Dan Hak Milik Atas Rumah Susun	7 (tujuh) hari
		Perpanjangan Jangka Waktu Hak Guna Usaha/ Hak Guna Bangunan/ Hak Pakai	30 (tiga puluh) sampai 89 (delapan puluh sembilan) hari
		Perpanjangan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun	30 (tigapuluh) sampai 90 (sembilan puluh) hari
		Pembaruan Hak Guna Bangunan/ Hak Pakai Dan Pemberuan Hak Guna Bangunan/ Hak Palai Di Atas Hak Pengelolaan	38 (tiga puluh delapan) sampai 97 (sembilan puluh tujuh) hari
		Pemberian Hak Guna Usaha	38 (tiga puluh delapan) sampai 138 (seratus tigapuluh delapan) hari
		Wakaf Dari Tanah Yang Sudah Bersertipikat	5 (lima) hari
		Perubahan Hak Atas Tanah	5 (lima) hari
		Pemecahan/ Penggabungan/ Pemisahan Hak	15 (lima belas) hari
		Sertipikat Pengganti Hak Atas Tanah, Hak Milik Atas Rumah Susun Dan Hak Tanggungan	19 (sembilanbelas) sampai 40 (empat puluh) hari
		Hak Tanggungan	7 (tujuh) hari
3	Pelayanan Pencatatan Dan Informasi Pertanahan	Pencatatan	1 (satu) sampai 3 (tiga) hari
		Informasi Pertanahan	1(satu) sampai 4(empat) hari
4	Pelayanan Pengukuran Bidang Tanah	Pengukuran Bidang Tanah	12 (duabelas) sampai 30 (tigapuluh) hari
5	Pelayanan Pengaturan Dan Penataan Tanah	Konsolidasi Tanah Swadaya	210 (dua ratus sepuluh)
		Pertimbangan Teknis	14 (empat belas) hari
6	Pengelolaan Pengaduan	Pegelilaan Pengakuan	5 (lima) hari

Meningkatkan kualitas Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga bentuk peningkatan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk pembaharuan terhadap pelayanan masyarakat dalam memberikan kemudahan dan keefisienan dalam pelayanan. Kemudian, jangka waktu pelaksanaan pelayanan tergantung dari jenis pelayanan yang di ajukan oleh masyarakat kepada Badan Pertanahan Nasional yang mana setiap jenis pelayanan memiliki jangka waktu pelaksanaan yang berbeda-beda. Hal ini dikarenakan pertanahan adalah objek yang riskan akan sengketa dan sering terjadi tumpang tindih kepemilikan atas tanah, sehingga diperlukan ketelitian dalam pengolahan dan pelaksanaan pelayanannya agar meminimalisir permasalahan dan sengketa pertanahan nantinya. Jangka waktu layanan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) bervariasi tergantung jenis pelayanannya, dengan beberapa contoh prioritas seperti Pengecekan Sertipikat (1 hari kerja), SKPT (1 hari kerja), Roya Elektronik (1 hari kerja), Peralihan Hak (5 hari kerja), dan

Hak Tanggungan Elektronik (maksimal 7 hari kalender). Jangka waktu ini merupakan standar pelayanan yang paling lama dan dimulai setelah berkas permohonan lengkap dan biaya dibayar. Jangka waktu ini dihitung sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap dan biaya yang ditetapkan sudah dilunasi. Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bagian dari tanggung jawabnya dalam mewujudkan kesejahteraan umum Pelayanan publik yang ideal harus mengedepankan prinsip keterbukaan, keadilan, dan efisiensi dalam memberikan akses terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terjangkau, belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

Tabel 2. Tentang reponden Apakah Anda Pernah Menggunakan Pelayanan BPN

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Pernah	30	100%
Belum Pernah	0	0%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas dari 30 responden yang di berikan pertanyaan oleh penulis, seluruhnya menjawab pernah menggunakan pelayanan BPN yang mana berarti seluruhnya pernah berurusan dengan ATR/ BPN dalam urusan surat menyurat pertanahan yang mereka miliki. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan tingkat kebutuhan akan pencatatan pertanahan yang dilakukan ATR/BPN oleh masyarakat, hal ini menunjukkan tingkat keperluan masyarakat untuk melakukan legalitas atas tanah yang merka miliki sehingga memiliki kekuatan hukum yang sesuai dengan peraturan negara mengenai pencatatan tanah yang ada.

Tabel 3. Tentang Responden Apakah Waktu Penyelesaian Sesuai Dengan Yang Ditetapkan

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Tidak	17	56,67%
Ya	13	43,33%
Jumlah	30	100%

Sumber:Data Olahan Tahun 2025

Dari data di atas, responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 17 orang atau 56,67% dari seluruh responden yang berjumlah 30 orang. Berkaitan dengan hambatan berupa lama waktu penyelesaian pelayanan, banyak dari responden yang menyatakan alasan pelayanan yang dilakukan saat pendaftaran dan proses yang memakan waktu lama menjadi alasan pelayanan pertanahan menjadi kurang baik. Namun ada juga reponden yang menjawab “Ya” sebanyak 13 orang atau 43,33% dengan alasan pelayanan yang di terima cukup cepat dan sesuai dengan waktu tunggu berkas, selain itu sistem pelayanan yang cepat juga mendukung waktu pelayanan yang semakin cepat pula. Ketidak tepatan waktu pelaksanaan, serta pelayanan yang dianggap kurang memuaskan di Kantor BPN Kota Pekanbaru.

Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi peraturan kepala badan pertanahan nasional republik indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru

Hak atas tanah merupakan hak penguasaan atas tanah yang berisikan serangkaian wewenang, kewajiban dan/atau larangan bagi pemegang haknya untuk berbuat sesuatu

mengenai tanah yang dihaki. Sesuatu yang boleh, wajib atau dilarang untuk diperbuat, yang merupakan isi hak penguasaan itulah yang menjadi kriteria atau tolok pembeda diantara hak-hak penguasaan atas tanah yang diatur dalam hukum tanah.

Tabel 4. Tentang Reponden Apakah Sudara Mengalami Hambatan Saat Menggunakan Pelayanan

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Tidak	14	46,67%
Ya	16	53,33%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, responden yang menjawab “Tidak” sebanyak 14 orang atau 46,67% yang berarti pelayanan yang dilakukan oleh pegawai ATR/BPN masih mendapatkan kendala. Hal ini berkaitan dengan kemudahan pelayanan pertanahan yang masih belum terlaksana dengan baik, sehingga masih menimbulkan kendala-kendala yang di hadapi masyarakat. Sedangkan untuk responden yang menjawab “Ya” sebanyak 16 orang atau 53,33% yang mana pelayanan yang didapatkan tidak ada halangan apapun dalam proses pendaftaran tanahnya. Dari data tersebut menimbulkan pebandingan yang cukup signifikan dan beragam, sehingga hasil data di atas dapat diperbandingkan untuk menjadi acuan penelitian terhadap pelayanan pertanahan yang di dapat masyarakat. Hambatan-hambatan yang timbul dari faktor intern, dalam hal ini pada Kantor Pertanahan. Hambatan yang ada pada Kantor Pertanahan, dibedakan menjadi dua yakni hambatan dalam segi teknis atau pelaksana dan hambatan dalam segi pembukuan. Hambatan dalam segi teknis atau pelaksana, maksudnya hambatan yang dilihat dari segi pelaksana, dalam hal ini menyangkut sumber daya manusia. Hambatan dalam segi teknis atau pelaksana, maksudnya hambatan yang dilihat dari segi pelaksana, dalam hal ini menyangkut sumber daya manusia, diantaranya:

1. Kurangnya sumber daya manusia, dalam hal ini tenaga ahli di bidang pertanahan, yang menangani pendaftaran peralihan hak atas tanah tersebut pada Sub Seksi peralihan hak pembebanan dan PPAT. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran peralihan hak atas tanah bukan merupakan pekerjaan yang ringan akan tetapi merupakan pekerjaan yang berat yang banyak membutuhkan tenaga ahli di bidangnya.
2. Benturan kepentingan pegawai antara kepentingan pekerjaan dengan kepentingan pribadinya, yang keduanya sama-sama penting.
3. Kesibukan Kantor Pertanahan dalam hal ini Kantor Agraria dan Tata Ruang. Pekerjaan Kantor Pertanahan sangat padat. Kesibukannya terkadang menunda pekerjaan ini untuk beberapa waktu lamanya, karena dirasakan ada sesuatu kepentingan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, yang sangat penting dari pekerjaan lain. Misalnya, untuk kepentingan dinas, yang mengharuskan Kepala Kantor meninggalkan semua pekerjaan di Kantor Pertanahan tersebut. Sehingga waktu penyelesaian pekerjaan ini menjadi tertunda sampai beberapa waktu yang lama. Hambatan dari segi teknis atau pelaksana ini menyebabkan pandangan masyarakat menjadi negatif mengenai pelaksanaan pendaftaran peralihan hak atas tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang.

Tabel 5. Tentang Reponden Bagaimana Tanggapan Terhadap Pelayanan BPN

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Baik	26	86,67%
Tidak Baik	4	13,33%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Dari data di atas, jawaban dari responden yang menyatakan pelayanan Badan Pertanahan Nasional “Baik” sebanyak 26 orang atau 86.67% yang berarti sistem pelayanan sudah baik dan dapat melayani masyarakat yang ingin mendaftarkan tanahnya. Namun ada juga yang menjawab “Tidak Baik” dengan alasan pelayanan yang lambat merupakan kendala yang dihadapi sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam sistem pelayanan pertanahan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut M. Thoha ada 2 (dua) yaitu: Faktor Individual dan Faktor system. Sedangkan Kristiadi mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: Faktor Organisasi, Faktor Aparatur, dan Faktor Sistem Pelayanan.

Dari hasil kuisioner yang telah di bagikan terhadap 30 reponden, didapat hasil sebagaimana pada tabel di atas. Hasil analisis menunjukkan masih tingginya tingkat kendala pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional terkait sistem pelayanan, akurasi pelayanan dan intensitas penanganan pelayanan yang ada saat ini. Dibalik Proses pelayanan pertanahan yang di tuntut kian berinovasi tentukendala dalam pelaksanaan salah satunya kendala dilapangan adanya blokir-blokir sehingga tidak dapat cepat diselesaikan karena harus adanya koordinasi,dan meninjau langsung sehingga memerlukan waktu tambahan (tetapi tidak semua) dan juga karena tidak ada pembatasan permohonan team bpn harus lembur untuk menyelesaikan permohonan tepat waktu dengan menggunakan SOP yang berlaku dan juga ada faktor peralihan dari sertifikat bisa ke sertifikat elektronik sehingga perlu validasi ulang sehingga memakan waktu lagi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pendaftaran tanah, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala terhadap efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Pegawai yang kurang, Faktor sumber daya memiliki peranan yang sangat penting dalam efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan publik. Meskipun suatu kebijakan telah dirumuskan dengan jelas dan konsisten, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia, sarana, serta prasarana yang mendukung. Apabila personel yang bertanggung jawab tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif, maka pelaksanaan kebijakan tersebut akan mengalami kendala dan tidak mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Kurangnya Sosialisasi Pemerintah Berupa Informasi, dalam pelaksanaan kebijakan, informasi memiliki dua fungsi utama. Pertama, informasi tersebut berkaitan dengan prosedur pelaksanaan kebijakan, yaitu memberikan panduan bagi pelaksana mengenai langkah-langkah yang harus diambil saat menerima instruksi untuk melaksanakan suatu tindakan. Kedua, informasi juga mencakup data mengenai tingkat kepatuhan para pelaksana terhadap peraturan pemerintah yang telah ditetapkan, yang menjadi indikator keberhasilan implementasi kebijakan tersebut
3. Kurangnya komunikasi dan koordinasi, Minimnya penyampaian informasi yang jelas dan koordinasi antarinstansi berdampak pada rendahnya efektivitas pelaksanaan pelayanan pendaftaran pertanahan di kantor TR/BPN Kota Pekanbaru.

Upaya Badan Pertanahan Nasional dalam meningkatkan pelayanan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan di Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru

Dalam melaksanakan sebuah implementasi tentu akan mengalami berbagai kendala atau hambatan yang dihadapi. Faktor - faktor penghambat timbul dalam implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan yang dilaksanakan oleh BPN Kota Pekanbaru. Faktor penghambat dapat mempengaruhi keberhasilan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Munculnya masalah - masalah yang dapat menghambat implementasi tersebut dapat bersumber pada internal maupun eksternal.

Tabel 6. Tentang reponden Apakah Saudara Medapatkan Informasi Prosedur Pelayanan Dengan Jelas

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Ya	26	86,67%
Tidak	4	13,33%
Jumlah	30	100%

Sumber:Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, responden memberikan jawaban yang beragam yang tentunya berdasarkan alasan-alasan yang berbeda-beda pula. Terdapat 26 orang atau 86,67% dari seluruh reponden yang berjumlah 30 orang memberikan jawaban “Ya”, dengan alasan utama karena ada pengarahan dan pemberitahuan baik secara tertulis maupun lisan yang di berikan oleh pegawai pelayanan ATR /BPN yang bertugas di kantor. Sementara sisanya menjawab “Tidak” dengan alasan yang berbeda, dengan frekuensi sebanyak 4 orang atau 13,33% dari 30 responden menjawab dengan alasan bahwa informasi yang diperoleh tidak dijelaskan secara rinci dan sulit di pahami. Informasi pelayanan yang dilakukan untuk mendaftarkan tanah yang dimiliki masyarakat sudah ada dilakukan oleh ATR/BPN kepada masyarakat melalui selebaran atau penjelasan yang diberikan pegawai dilakukan guna menunjang pelaksanaan pelayanan pertanahan yang dapat di ikuti dan di lakukan masyarakat dalam pengajuan legalitas pertanahan.

Tabel 7. Tentang reponden Apakah Informasi Syarat-Syarat Pelayanan Jelas

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi
Ya	28	93,33%
Tidak	2	6,67%
Jumlah	30	100%

Sumber:Data Olahan Tahun 2025

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa sistem pelayanan informasi yang diberikan sudah mumpuni dilihat dari banyaknya reponden yang menjawab “Ya” berdasarkan data kuisioner yang dilakukan peneliti. Untuk responden yang menjawab “Tidak” dengan alasan alur persyaratan yang kurang jelas dan detail. Menurut Bapak Ilham menyatakan bahwa Jelas pelayanannya jauh lebih baik dan terus akan meningkat pelayanan (dibandingkan tahun 2024). Yang mana sistem pelayana publik yang diberikan oleh Badan Pertanahan Nasional mengalami kemajuan dalam hal pelayanan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan sertifikasi tanah diharapkan dapat memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Seperti dijelaskan oleh Moenir bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut penulis, permasalahan terhadap pelayanan di kantor ATR/BPN muncul karena kurangnya kertebukaan sistem yang dilakukan, keterlambatan pengurusan, ketidak jelasan terhadap ketepatan waktu, pengembangan sistem pelayanan yang kurang memadai dan birokrasi yang sering juga menjadi kendala dalam pelayanan pendaftaran pertanahan menjadi

permasalahan yang selalu muncul saat pengajuan. Dalam hal ini keterlambatan proses berawal dari ketidak efisien sistem dan pelayanan yang kurang di mengerti masyarakat, terkait hal ini kuarangnya sosialisai dari Kantor ATR/BPN juga harus lebih di perbaiki agar keluhan mayarakat terkait pendaftaran tanah dapat berkurang.

Sekarang pendaftaran sudah elektronik, dan juga sejak tahun 2023 sudah diberlakukan SK proritas yang termonitor langsung ke dasboar di kementrian ATR,ada penambahan loket pelayanan,dan pembekalan kepada petugas loket dan juga sosialisasi kepada masyarakat menggunakan sosial media, dibentuknya menejer loket untuk melaksanakan pelayanan diloket sistem pelayanan di bpn bisa pengurusan langsung dan dikuasa kan dengan mendaftar di website satutanah.com yang dikelola bpn untuk mengsystematiskan nomor antrian. Dalam hal pelayanan masyarakat, BPN kota Pekanbaru juga telah mengikuti perkembangan teknologi yang mana proses pendaftaran menggunakan sistem yang lebih baik lagi. Dalam memberikan pelayanan yang baik, evaluasi yang di lakukan badan pertanahan dalam memperbaiki pelayanannya adalah dengan membuka pelayanan pengaduan yang ter sambung langsung ke kepala kantor,rapat evaluasi dengan semua sub bidang setiap hari selasa. Hal ini di khususkan untuk mengevaluasi sistem pelayanan, peningkatan serta pembaharuan sistem yang ada dalam memberikan pelayanan pertanahan yang baik dan tepat sasaran. Pentingnya peningkatan dan perbaikiakan pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap kinaerja dan kepercayaan masyarakat dalam memnggunakan pelayanan pertanahan yang ada, sehingga kepastian hukum atas pertanahan dan legalitasnya dapat di percaya.

Discussion

Sistem pelayanan yang baik menentukan kepuasan masyarakat atas pelayanan pendaftaran tanah di kantor Badan Perrtanahan Nasional Kota Pekanbaru. Sistem pelayanan yang baik, operasional yang tepat serta ketepatan dalam pelaksanaan yang cepat dan teratur memberikan kenyamanan dan kebaikan tidak hanya bagi masyarakat namun juga penilaian terhadap Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Berdasarkan riset yang telah dilakukan, dari responden yang berjumlah 30 orang ternyata seluruhnya pernah menggunakan pelayanan BPN namun untuk waktu penyelesaian perosedur pelayanan terdapat perbedaan jawaban yakni 56,67% menjawab ya dan 43,33% menjawab tidak yang artinya terdapat perbedaan pendapat mengenai waktu pelayanan di kantor BPN. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayana Badan Pertanahan Nasional (BPN) didasari pada ketepatan waktu pelayanan dan mudahnya informasi pertanahan yang didapatkan masyarakat terkait pendaftaran dan alur pelayanan yang didapatkan masyarakat menjadi salah satu alasan penilaian terhadap kepuasan masyarakat terhadap Badan Pertanahan Nasional yang ada. Dari hasil penelitian ada beberapa hasil yang didapatkan antara lain, responden memberikan respon yang berbeda beda yang mana mengenai hambatan saat mendapkatka pelayanan 46,67% mengatakan Ya dan 53,33% mengatakan tidak sedangkan untuk responden tentang tanggapan reponnden terhadap bagaimana pelayanan BPN 86,67% mengatakan baik dan 13,33% mengatakan kurang baik. Berdasarkan hasil data yang didapat, kebanyakan faktor yang menjadi pendukung adalah karena masyarakat puas akan pelayanan dikaitkan dengan sistem pelayanan yang baik, dan yang merasa tidak puas memiliki alasan kurang memahami struktur pelayanan pada saat pengajuan. Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Pertanahan Nasional, perbaikan yang dilakukan oleh Badan Pertahanan Nasional mulai dari meninjau ulang sistem yang sedang digunakan dan memperbaharui agar pelayanan yang diterima masyarakat menjadi lebih baik dan lebih efisien bagi masyarakat sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan.

Menurut data penelitian yang didapat, lebih dari 80% masyarakat puas akan pelayanan Badan Pertanahan dikarenakan semakin baik dan sistem yang semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pelaksanaan pelayanan di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

CONCLUSION

Dari hasil penelitian didapat 2 (dua) hal pokok, yaitu *pertama* Sistem Pelayanan yang diberikan masih dalam tahap berkembang dan perbaharuan demi pelayanan lebih baik, *kedua* faktor penghambat yang menjadi kendala dari BPN sendiri terus di tekan agar menjamin pelayanan lebih tepat dan sesuai. Adapun saran peneliti adalah *pertama* Perlu adanya batasan atau jangka waktu yang diberikan dari pihak Kelurahan/Kecamatan untuk melakukan proses pendaftaran hingga penyelesaian pendaftaran hingga terbitnya akta pertanahan dari Badan Pertanahan sehingga ada keseimbangan antara informasi dan pelaksanaan pelayanannya, *kedua* Peningkatan mutu dan pelayanan dari Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dalam menjaga mutu pelayanannya, dengan meningkatkan sumberdaya manusia yang telah ada di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

BIBLIOGRAPHY

- A.S, Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bina Asara.
- Abdulkadir, Muhammad, 2014, Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Anita D.A Kolopaking, 2013, Penyelundupan Hukum Kepemilikan Hak Milik Atas Tanah Di Indonesia, Pt. Alumni, Bandung
- Aprilianti, "Syarat Dan Prosedur Pembuatan Dan Pencabutan Surat Wasiat Oleh Notaris Berdasarkan Kuherdata Dan Peraturan Jabatan Notaris", Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2021.
- Arba, Muhammad. 2008. *Hukum Agraria Indonesia*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Arsip, 2015, Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Tomohon. Tomohon: BPN Kota Tomohon
- Ashofa, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Asydie, Zaeni dan Arief Rachman. 2015. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Boedi Harsono (B) , 2007, Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria Isi Dan Pelaksanaannya, Jakarta: Djambatan
- Chalik, Abdul. 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta. Interpema.
- Eko Yulinggar Permana, "Peralihan Hak Atas Tanah Akibat Tanah Terlantar (Studi Kasus Terhadap Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10/PTT-HGU/BPN RI/2012)", JOM Fakultas Hukum Volume 1 No. 1 Februari 2015.
- Fitriya, Bening Hadilinatih , Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sumenep, Jurnal Enersia Publika, Vol. 2, No. 1, Juni 2018
- Harsono, Boedi. 2007. *Hukum Agraria Indonesia : Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Jakarta. Djambatan.
- I Wayan Wahyu Wira Udytama, Hambatan Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Hak Milik Atas Tanah (Penelitian Di Kantor Atr/Bpn Kabupaten Tabanan), YUSTITIA, Fakultas Hukum Universitas Ngurah Rai, Vol. 17, No.1, 1 Mei 2023
- Irawan Soerodjo, Hukum Pertanahan Hak Pengelolaan Atas Tanah (Hpl) Eksistensi, Pengaturan Dan Praktik, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2014,
- Irawati Hutabarat, "Peran dan Kedudukan Badan Pertanahan Nasional Dalam Menyelesaikan

- Sengketa Yang Timbul Akibat Terbitnya Sertipikat Cacat Hukum”, Tesis, Fakultas Hukum Program Magister Kenotariatan, 2011.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keraf, Sonny. 1998. *Etik Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta. Kanisius.
- Kusumaatmadja, Mochtar. *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan Nasional*. Bandung. Bina Cipta.
- Limbong, Benhard. 2012. *Konflik Pertanahan*. Jakarta. Marghareta Pustaka.
- Maria Susanti, Azmi Fendri, Yasniwati, “Peralihan Hak Milik atas Tanah Berdasarkan Hibah Wasiat dengan Penerima Wasiat Meninggal Dunia di Provinsi Sumatera Barat”, *Unes Law Review*, Vol. 6 No. 1, September 2023.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Kencana.
- Mimi, “Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Dalam Penyelesaian Sertifikat Tanah Hak Milik Ganda (Overlapping) Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum di Kabupaten Sleman (Studi Kasus)”, *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Hukum*, 2016.
- Mohamad Eka Putra Manopo, *Kajian Yuridis Standar Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional Di Era Otonomi Daerah*, *Lex Privatum* Vol. V, No. 4, Jun, 2017
- Mukhlis R, “Optimalisasi Peran dan Fungsi Advokat Dalam Sistem Peradilan Pidana Sebagai Salah Satu Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Februari 2011.
- Ngani, Niko. 2012. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Yogyakarta. Pustaka Yustisia.
- Oe, Meita Djohan. *Tugas Dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Dalam Pendaftaran Tanah*. Labuhan Ratu Bandar Lampung. Pranata Hukum.
- Parlindungan, A.P. 1999. *Pendaftaran Tanah di Indonesia (Berdasarkan PP No. 24/1997 dilengkapi dengan Peraturan Jabatan Pembuat Akta Tanah PP 37 Tahun 1998) : Cetakan Pertama*. Bandung. Mandar Maju.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.
- Peraturan Kepala BPN RI Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyederhanaan Dan Peningkatan Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan Tertentu
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 176 Tahun 2024 Kementerian Agraria Dan Tata Ruang
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 177 Tahun 2024 Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Badan Pertanahan Nasional.
- Rahmi Ria Wati. 2018. *Hukum Waris Berdasarkan Sistem Perdata Barat dan Kompilasi Hukum Islam*. Bandar Lampung: Justice Publisher.
- Rasjidi, Lili dan I.B Wyasa Putra. 2003. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung. Mandar Maju.
- Ryan Alfi Syahri, *Perlindungan Hukum Kepemilikan Hak Atas Tanah*, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Edisi 5, Volume 2, Tahun 2014
- Samudra Putra Indratanto, Nurainun, and Kristoforus Laga Kleden, “Asas Kepastian Hukum Dalam Implementasi Putusan Mahkamah Konstitusi Berbentuk Peraturan Lembaga Negara dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang”, *Jurnal Ilmu Hukum* Volume 16, No. 1, 2020.
- Santoso, Urip. 2013. *Hukum Agraria*. Jakarta. Kencana.
- Sejarah Kelembagaan Pertanahan". Diarsipkan Dari Versi Asli Tanggal 2015-04-21, Diakses Tanggal 02 Maret 2025

- Sejarah Kelembagaan Pertanahan". Diarsipkan Dari Versi Asli Tanggal 2015-04-21, Diakses Tanggal 02 Maret 2025
- Siti Wulandari, History Educationm, And Studies Program, "History Of Zero Point Displacement Pekanbaru City," Jom Fkip Uniersitas Riau, Vol. 1, No. 1 2013,
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. Raja Grafindo Parsada.
- Soeroso. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Syafi'ie dan Inu Kencana. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Perjcaya.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tubagus Haedar Ali: Perkembangan Kelembagaan Pertanahan/Argaria Dan Keterkaitannya Dengan Penataan Ruang"Diarsipkan Dari Versi Asli (Pdf) Tanggal 2015-04-02, Diakses Tanggal 02 Maret 2025
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. Grasindo.
- Y.W, Sunindhia dan Ninik Widiанти. 1998. *Pengaturan Agraria Beberapa Pemikiran*. Jakarta. Bina Asara.
- Yoyon Darusman Mulyana, "Kedudukan Notaris Sebagai Pejabat Pembuat Akta Otentik Dan Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah," ADIL Jurnal Hukum Volume 7, 2016.
- Zainal, Asikin. 2012. *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Jakarta. Rajawali Press.
- Zainudin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.